



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del
hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORAS:

Ruiz Misericordia, Rosa Liliana (orcid.org/ 0000-0003-2529-3033)

Vicuña Valencia, Rosita Isaura (orcid.org/ 0000-0003-2685-5229)

ASESORA:

Mg. Ñique Miranda, María Isabel (orcid.org/ 0000-0001-6456-5412)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos por ser los seres más preciados e importantes en mi vida; siendo mi motor y motivo e impulsarme a seguir adelante y no decaer. A mi compañero de vida; mi esposo por su apoyo incondicional, comprensión y estar siempre presente en cada paso que doy junto a él alcanzar uno de mis objetivos anhelados. Mi madre por motivarme e impulsarme a seguir avanzando y no perder la confianza en mí y a mis dos ángeles que desde el cielo siempre me cuidan y con la nostalgia que se fueron tan pronto, pero estoy segura que celebran junto conmigo este gran logro muy importante para mí.

Ruiz Misericordia Rosa Liliana

Dedicado a mi madre por guiarme y repetirme que con esfuerzo todo se puede; a mi padre por estar siempre a mi lado acompañándome en las buenas y las malas siempre a mi lado demostrándome su amor incondicional; a mi hijo por ser mi inspiración y motivo para seguir adelante y a mi esposo por ayudarme a cumplir mis sueños profesionales.

Vicuña Valencia Rosita Isaura

Agradecimiento

A Dios por permitirme estar presente en cada paso que doy y nunca soltarme de su mano perseverando en mí la fortaleza, salud; en darme la seguridad de mí misma que puedo lograr todo lo que me proponga con esfuerzo y dedicación. A la señora María Burgos Quispe que siempre nos motivó a seguir adelante con su sencillez, transparencia, buen sentido del humor y honestidad.

Ruiz Misericordia Rosa Liliana

A Dios por cuidarme y guiarme en cada momento de mi vida por nunca soltarme y sentirlo presente en todo momento. A mi familia por estar presente en todos mis logros y a mis amistades por darme palabras de aliento para seguir adelante y no decaer.

Vicuña Valencia Rosita Isaura

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Indice de contenidos	iv
Indice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	31

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022.	17
Tabla 2: Nivel de calidad de atención de enfermería del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022.	18
Tabla 3: Nivel de satisfacción de los usuarios del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022.	19

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del Hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022. El presente estudio fue de tipo aplicada, diseño no experimental, transversal correlacional de enfoque cuantitativo la cual estuvo constituida por una población infinita con una muestra de 168 usuarios que acudían al hospital. El tipo de muestreo fue probabilístico simple y aleatorio. La técnica e instrumento se realizó mediante la encuesta y un cuestionario; en la escala de Likert; se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.936 en la variable calidad de atención y un alfa de Cronbach de 0.896 para la variable satisfacción; teniendo un nivel de excelencia de confiabilidad. En los resultados se determinó que el 96% de los usuarios consideran que la calidad es buena con una satisfacción de 96% indicando que los usuarios están altamente satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería. Se concluyó que el valor de significancia es menor al 5% ($P=0.000$) lo que indica que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022. Obteniendo una relación positiva fuerte de Rho de Spearman indicando una correlación de 0.557.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del usuario, Trujillo.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the quality of nursing care and user satisfaction at Hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022. The present study was of an applied type, non-experimental design, correlational cross-sectional quantitative approach which was constituted by an infinite population with a sample of 168 users who attended the hospital. The type of sampling was simple and random probabilistic. The technique and instrument were carried out through the survey and a questionnaire; on the Likert scale; a Cronbach's alpha of 0.936 was obtained for the quality-of-care variable and a Cronbach's alpha of 0.896 for the satisfaction variable; having a level of reliability excellence. In the results, it was determined that 96% of the users consider that the quality is good with a satisfaction of 96%, indicating that the users are highly satisfied with the care provided by the nursing staff. It was concluded that the significance value is less than 5% ($P=0.000$), which indicates that there is a relationship between the quality of nursing care and the user satisfaction of the Hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022. Obtaining a relationship strong positive of Spearman's Rho indicating a correlation of 0.557.

Keywords: quality of care, user satisfaction, trujillo.

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace años una de las primordiales manifestaciones de los usuarios es la inconformidad ante los servicios de salud brindados por parte del personal de enfermería; quien es la primera persona que se dirige ante el usuario y la persona quien brinda atención mostrando seguridad e interacción con el usuario y por ende es desde ese momento el usuario quien califica la satisfacción según a lo percibido; es por ello que los usuarios necesitan de una óptima calidad de servicios en promoción de salud, hospitalización y rehabilitación siendo suficiente para ser eficaces (1).

Conformando el personal de enfermería un 70% a nivel internacional; siendo uno de los más grandes grupos de profesionales que brindan un cuidado holístico para mejorar la salud. El personal de enfermería tiene el mayor porcentaje en la atención del usuario ya que permite tener un contacto más cercano de enfermera a paciente brindando una adecuada atención y satisfacción al usuario reduciendo efectos adversos que afecten el bienestar del usuario (2).

A nivel internacional en cuba los usuarios indicaron una adecuada calidad de atención realizándose también investigaciones a nivel de España y México en sus hospitales entre el 2018 y 2019 indicando que obtuvieron como resultado un 52,2% y 57% siendo considerado como un proceso de satisfacción. Mientras que en Colombia ante la calidad tiene una percepción positiva de los pacientes con una puntuación de 78% de satisfacción, lo cual indica que es buena; siendo coherentes a nivel nacional e internacional con los resultados (3).

La atención de calidad en los centros del Ministerio de Salud (MINSU) es percibida por los usuarios como baja siendo un problema no exclusivamente del Perú; ya que la calidad de atención viene siendo inadecuada en países con recursos bajos y medianos pese a que al mejorar podría salvar aproximadamente ocho millones de vida al año; sin embargo nuestro sistema sanitario ha ido progresando en forma asertiva incluyendo diversos cambios a favor de regenerar un sistema que garantice la calidad, necesidades y las perspectivas de los usuarios (4).

En la actualidad se afirma, cuando la calidad no está presente; la condición de salud se torna deteriorada y la atención como inconforme porque no se logra cubrir lo esperado por los pacientes. Se puede evidenciar la atención en los centros de salud que existe exceso de actividades a cargo del personal de enfermería los cuales

conlleven a minusvalorar la calidad de atención hacia los pacientes entre ellos tenemos la falta de organización de los hospitales, irregularidades en el horario, inasistencia o tardanzas a las actividades, falta de personal, falta de empatía e inadecuada información al paciente o familiares (5).

Las consecuencias al no brindar un cuidado con calidez, humanizado, inspirando en el paciente seguridad, empatía y el tener una inadecuada atención de calidad por el personal de enfermería respondiendo a la insatisfacción de los usuarios al no sentirse plenamente satisfechos; lo cual perjudica completamente su recuperación de salud tanto física como mental mediante la atención brindada (6).

Enfermería mediante la atención es ofrecer cuidados de manera equitativa, lógica y sistémica al ser humano en mejora de su salud tanto física como psicosocial; en la cual enfermería tiene la responsabilidad de brindar calidad de atención al paciente mediante la interacción paciente enfermera, respetando su privacidad, opiniones y sentimientos logrando despejar las incógnitas que puedan tener los usuarios obteniendo así la satisfacción mediante la calidad de atención la cual se ve reflejada mediante las acciones de enfermería con la búsqueda constante de la satisfacción del usuario siendo este un determinante para la calidad de atención cuando fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por el servicio de enfermería (7).

Por lo anteriormente expuesto se llegó a proponer el problema de investigación siguiente ¿Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022?

Por ende, dar un apropiado cuidado holístico al usuario define la calidad de atención; motivo por el cual el personal de salud demuestra su actuar teniendo en cuenta la situación o circunstancia que se presente tomando así decisiones asertivas que conlleven a mejorar la atención al usuario. Es decir, es muy importante estar cerca del usuario saberlos escuchar para poder apoyarlos permitiendo que nos compartan sus experiencias, sus pensamientos y sentimientos, instruyéndolo en base a su enfermedad actual permitiendo que el usuario sienta confort total al sentirse importante independientemente del lugar donde se brinde la atención (8).

Ante lo expuesto sobre calidad de atención y satisfacción del usuario es necesario y preocupante realizar una investigación; en la cual depende mucho del bienestar

y recuperación del paciente en forma holística siendo enfermería parte del camino que evalúa minuciosamente hasta lograr la atención dada por el personal ;satisfaciendo al usuario y considerando distintos aspectos para enriquecer la atención y así obteniendo el liderazgo en los distintos procesos con la finalidad de saciar las expectativas de los usuarios.

En el campo teórico ayudo a contribuir al desarrollo profesional buscando estrategias para dar una atención de excelencia al usuario; en el campo social, este tema de investigación permitió conocer más a fondo las expectativas que aún no han alcanzado o satisfecho a los usuarios y en el campo metodológico; se usó diversas formas para medir lo que se pretendió determinar lo cual ayudará como antecedente para próximas investigaciones.

Por ello se presenta como objetivo general de esta investigación, determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del Hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022. Así mismo se planteó los siguientes objetivos específicos, determinar la calidad de atención de enfermería de los usuarios del Hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022 e identificar la satisfacción del usuario del Hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022.

Por ende, se planteó la siguiente hipótesis, si existe una relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022 y la hipótesis nula, no existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de mora Trujillo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Presentamos los siguientes antecedentes a nivel internacional, nacional y local

En relación a la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario

Borre et al. (Colombia, 2017), elaboró un estudio sobre la Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados dentro una Institución sanitaria. Siendo un enfoque cuantitativo, descriptiva y como objetivo fue determinar el estudio que realizó, para ello usaron un cuestionario (SERQHOS-E) para medir la variable concluyendo que la mayoría tuvo un alto índice con 78% balance a medio en algunos casos por tal motivo la mayoría manifestó sentirse satisfechos (9).

Ulloa et al. (2021) Bucaramanga Colombia, realizaron una investigación titulada Experiencia y satisfacción de la atención brindada por el estudiante de enfermería de la Universidad Industrial de Santander, desde la percepción de los usuarios hospitalizados en una institución pública prestadora de servicios de salud. Siendo de enfoque cuantitativo descriptivo transversal su objetivo fue determinar la correlación de las variables y trabajaron con de 217 usuarios como muestra; usando el cuestionario de CUCACE. Obteniendo como resultados que la relación entre las variables fue de 99.1% en la dimensión de experiencias con el cuidado con un puntaje de 88.4 y en la dimensión de satisfacción de 92.3. Concluyendo el 66.2% de usuarios tienen una percepción positiva y por ende la atención brindada por los estudiantes de enfermería se encontraron satisfechos (10).

Llano et al. (2016) Ecuador, llevaron a cabo una investigación, la cual titularon Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito siendo de enfoque descriptiva transversal dicha investigación, en la cual su objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad; trabajando con una muestra de 50 pacientes para ello emplearon como instrumento un cuestionario el cual fue aplicado. Concluyendo ante la calidad de atención por el personal de enfermería de los pacientes de dicha institución manifiestan una percepción excelente (11).

Fariño et al. (2018) Guayaquil Ecuador, realizaron una investigación con el título de satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud en la ciudad de Milagro. Siendo un

enfoque metodológico, cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal, su objetivo fue identificar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención para ello utilizaron como instrumento el modelo SERVQUAL. Se obtuvieron los resultados ante la infraestructura y distribución de materiales que el 77% de los usuarios se encuentran satisfechos, el 81 % de la atención del personal que labora están satisfechos y el 80 % refiere que cumplen con sus expectativas por la cantidad de camillas. En conclusión, se determinó que la percepción de los usuarios ante la calidad de atención y satisfacción es media (12).

Guadalupe (2019) Milagro Ecuador realizaron un trabajo de investigación titulada Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. Su enfoque metodológico fue cuantitativo, teniendo un objetivo de investigación determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención. Teniendo como resultados baja puntuación en la dimensión fiabilidad y seguridad mientras que en la dimensión tangibilidad fue alta, por ello en base a un promedio de 3.62 y la media de 3.5 concluyeron que no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos los usuarios (13).

Paredes (2020) La tesis de investigación titulada Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañarís, 2019 siendo su enfoque metodológico descriptivo, transversal, correlacional no experimental, su objetivo fue determinar la relación entre las variables y sus dimensiones de estudio; la población fue de 240 y con una muestra de 148 usuarios atendidos entre mayo y junio del 2019. Tuvieron un resultado ante la confiabilidad del instrumento para la calidad de atención de 0.989 y ante la satisfacción de 0,989 siendo validada su encuesta. Concluyendo entre las variables que existe una relación positiva de calidad de atención y satisfacción del usuario (14).

Tello (2021) realizó una investigación sobre el Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Siendo su enfoque metodológico cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Como objetivo fue determinar las variables en estudio; tuvo una muestra de 40 usuarios mediante un muestreo no probabilístico por consiguiente su resultado fue 46.1% manifiestan tener un nivel medio de satisfacción, un 30% nivel alto de satisfacción por último 23.1% nivel de satisfacción bajo. En conclusión,

hay un índice alto sobre la satisfacción media ante la calidad de atención en enfermería sobresaliendo la dimensión técnica (15).

Cano (2020) La tesis de investigación titulada Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019. Siendo su enfoque metodológico cuantitativo descriptivo transversal no experimental. Como objetivo general describir las variables en estudio con una población constituida por 234 madres, en la cual obtuvieron como resultado que el 87.5% se sienten satisfechas ante la atención brindada por enfermería teniendo una diferencia de 12.5% llegando a concluir que los usuarios de dicha institución que asisten al servicio de neonatología se encuentran satisfechos (16).

Gálvez et al. (2019) La tesis de investigación titulada Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2019 tuvo un enfoque metodológico cuantitativo descriptivo transversal. El objetivo fue determinar la relación entre ambas variables; por ello conformada por 184 usuarios teniendo un muestreo no probabilístico en la cual obtuvieron como resultado que la satisfacción fue observada en un 13% percibiendo a la calidad de atención como media con un 10,9% indicando que el 78,3% manifiestan sentirse insatisfechos y con un 85.9% la calidad es media, llegando a la conclusión que hay un alto índice de usuarios que manifiestan sentirse insatisfechos (17).

Chumpitaz (2019) realizó un estudio titulado Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima Perú 2018 siendo su enfoque metodológico cuantitativo descriptivo correlacional de tipo aplicada. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre las variables en investigación; tuvo una población de 445 pacientes con un muestreo de 206 pacientes adultos hospitalizados. El resultado que obtuvieron fue que el 64.6% da atención de calidad media, el 19.6% un bajo nivel y 15.7% un nivel alto por lo consiguiente se obtuvo que el 47.6% refirieron una satisfacción de nivel medio, el 29.1% un alto nivel y el 23.3% un bajo nivel. La correlación resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$) y resultando la correlación de nivel medio que tiende a alta. Llegando a concluir que se evidencia una correlación asertiva entre las dos variables (18).

Así mismo tenemos como antecedente local a Mori (2020), realizó un estudio titulado Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del centro de radioterapia, HACVP, ESSALUD 2020. Tuvo un enfoque metodológico cuantitativo transversal correlacional. Su objetivo fue establecer si existe correlación entre las variables de investigación en la cual se realizó la validación del instrumento la variable calidad de atención fue de 0.780 y 0.892 en la variable de satisfacción del usuario que al aplicar este instrumento obtuvieron como resultado de la investigación que el 0% tuvo una calidad de atención mala, el 7.69% regular y el 92.31% buena. Así mismo se aplicó para la satisfacción del usuario donde se obtuvo que el 0% tuvo una satisfacción mala, el 21.15% regular y el 78.85 buena. Concluyendo que si hay relación significativa entre las variables (19).

A continuación, también contamos con aportes de investigación de teóricos entre ellos tenemos a Ruelas et al. (1993). Para este autor, aplicar los avances tecnológicos y la ciencia médica, ampliará los beneficios a la salud sin intensificar los peligros, definiendo así la calidad de atención. Conseguir un balance adecuado ante los riesgos y beneficios siendo la expectativa de la atención (20) y por lo consiguiente Deming (1989) sostiene que la calidad también estaría definida solo en términos del agente; y define como las características cuantificables de las necesidades futuras de los usuarios; siendo de esta manera un producto que podría ser diseñado y producido y dará satisfacción al usuario por un monto de dinero que él pagará (21).

Donabedian (1988) Por otro lado, el teórico define como un servicio a la calidad que cumplen el nivel de las características con la finalidad que han sido designados (22). Además, es considerado como uno de los primeros en definir en salud la calidad de atención, sostiene que teniendo en consideración las pérdidas y el cálculo de beneficios que se enlazan con las diferentes partes del procedimiento de atención; siendo este como expectativa para aumentar el confort del paciente (23). Mediante la escala de Likert, Por ende, el cuidado lo define bajo el significado de calidad a las tres dimensiones propuesta por Donabedian

- **Dimensión humano o interpersonal:** Conjunto de rasgos y tipos de comportamientos que brinda el profesional en salud al momento de cuidar a un paciente o persona que requiera de su atención. Definiéndola como la

importancia que hay entre la relación paciente enfermero. Teniendo en esta dimensión a los siguientes indicadores:

- Amabilidad: Son cualidades de la persona, las cuales son de gran importancia dentro del proceso de humanización de la salud; por ende, es una fortaleza que posee la enfermera al momento de realizar una comunicación asertiva con los usuarios o pacientes.
 - Respeto: Es la forma que se habla a un individuo o cosa por alguna cualidad o situación llevando a acatar lo que dice sin causarle ofensa o perjuicio.
 - Educación: Es la información con base científica que brinda la enfermera con finalidad de mejorar sus hábitos de salud de los usuarios.
 - Capacidad de escuchar: Prestar la atención adecuada y no solo escuchar, brindando así una debida atención cubriendo las expectativas del paciente.
- **Dimensión profesional o técnico:** Los acontecimientos científicos y la habilidad en base al cuidado brindado por los profesionales de enfermería; siendo una apropiada formula de aplicación. Algunos indicadores son:
- Oportuno: Es cuando se realiza una actividad en un momento deseado; provocando que el usuario sienta confort.
 - Seguridad: Atención que se ofrece al individuo por medio del personal de enfermería evitando existencia de peligros, amenazas o incertidumbres.
 - Continuo: Realizar distintas actividades continuando un orden conciso y sin paralización por parte del enfermero.
- **Dimensión ambiente o entorno:** Evidenciándose la atención de un paciente con importancia del lugar donde se desarrolla. Se presentan a continuación sus indicadores:
- Privacidad: Manteniéndose como reservado o confidencial; siendo la parte más profunda o interna de la vida de un individuo.
 - Comodidad: Es sentirse cómodo o facilitar la estancia en un lugar o la realización de ciertas tareas. Siendo la atención brindada por el enfermero hace que sea para el usuario más satisfactorio.
 - Integralidad: Capacidad de dar solución a la mayoría de problemas de salud de los pacientes atendidos. Tello (15).

También contamos con aportaciones de teóricos relacionadas a la satisfacción entre ellas tenemos a Fitzpatrick (2013) los servicios de salud lo describen como una medida de proceso del cuidado considerando como uno de los aspectos más destacados de las investigaciones sobre la satisfacción observando las actitudes del usuario en relación con los servicios de salud (24). Asimismo, Hulka (1976) Comprende que, el conjunto de elementos que influyen en la satisfacción con la capacidad de profesionales en salud, relacionada con sus atributos como persona para relacionarse, determinan la satisfacción del paciente. Por otro lado, Linder Pelz (1982) define la satisfacción como una actitud positiva ante los diversos servicios de salud (25).

Drucker (2010), define la satisfacción como la acción de sentirse ampliamente contento; lo cual no es solo cuestión ganar dinero, sino que el cliente o usuario este satisfecho, la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo MINSA (2011) Mediante el modelo SERVQUAL y sus dimensiones según Drucker. Teniendo en cuenta la percepción de los pacientes.

Fiabilidad: Considerada como la habilidad para realizar con buen funcionamiento un servicio de manera fiable, teniendo como indicador la explicación clara, el paciente comprende la condición de su salud y la comunicación asertiva. Asimismo, tenemos la capacidad de respuesta: Disponibilidad de atender mediante la intercomunicación asertiva hacia los usuarios. Se tiene como indicador la identificación oportuna del usuario, atención rápida ante los signos de alarma y la enfermera brinda cuidado en un tiempo determinado. Por consiguiente, la seguridad: Es la falta de confianza o peligro en alguien o en algo. Esta dimensión tiene como indicador el reconocimiento correcto del paciente, respeto a la privacidad del paciente, destrezas y capacidades y examen físico. De modo que la empatía: Tener la capacidad de intuir lo que sienten las personas; es decir entenderlo y atender sus necesidades adecuadamente teniendo como indicadores al trato amable, paciencia, respeto, respetando creencias y costumbres al contestar las incógnitas y apoyando a resolver problemas y por tanto los aspectos tangibles: Corresponden al aspecto de las infraestructuras físicas, materiales y equipos de comunicación, confort del paciente y personal. Tiene los siguientes indicadores: Ambiente cómodo limpio, equipo y vestimenta adecuada (26).

Por ende, el aporte de los teóricos despierta el interés por reafirmar fortalezas con el objetivo de obtener un sistema de salud de calidad de esta investigación que los pacientes o usuarios requieran logrando su satisfacción en salud.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Siendo aplicada esta investigación ya que busca solucionar problemas específicos mejorando en las personas la calidad de vida en la sociedad (27). Teniendo diseño metodológico no experimental; refiriendo en el investigador analiza los fenómenos tal y como acontecen los sucesos sin intervenir en su desarrollo. Por lo cual es transversal lo que implica la recolección de datos en un corto tiempo (28). A la vez es correlacional donde se evalúa a dos variables; teniendo como finalidad analizar el grado de correlación entre ellas (29). Por consiguiente, es de enfoque cuantitativo donde se recopila y generaliza los datos numéricos determinando la relación de una población entre una variable dependiente e independiente (30) por lo que existe un orden natural con escala numérica (31).

3.2 Variables y operacionalización:

Variable Independiente: Calidad de atención de enfermería.

Definición Conceptual: Para este autor, aplicar los avances tecnológicos y la ciencia médica, ampliará sus beneficios a la salud sin intensificar los peligros, definiendo así la calidad de atención. Conseguir un balance adecuado ante los riesgos y beneficios siendo la expectativa de la atención. Ruelas et al.

Definición Operacional: Se aplicó un cuestionario basado en la Teoría de Donabedian de calidad de atención en tres dimensiones y detallado por Tello con sus indicadores mediante la escala de Likert. (Donabedian 1988)
Dimensión humana o interpersonal: Conjunto de rasgos y tipos de comportamientos que brinda el profesional en salud al momento de cuidar a un paciente o persona que requiera de su atención. Definiéndola como la importancia que hay entre la relación paciente enfermero. Por lo cual la dimensión técnico o profesional: los acontecimientos científicos y la habilidad en base al cuidado brindado por los profesionales de enfermería;

siendo una apropiada fórmula de aplicación. De modo la dimensión entorno o ambiente: Evidenciándose la atención de un paciente con importancia del lugar donde se desarrolla.

Indicadores:

Dimensión humana o interpersonal:

Amabilidad: Son cualidades de la persona, las cuales son de gran importancia dentro del proceso de humanización de la salud por ende es una fortaleza que posee la enfermera al momento de realizar una comunicación asertiva con los usuarios o pacientes. De modo que el respeto: Es la forma que se habla a un individuo o cosa por alguna cualidad o situación llevando a acatar lo que dice sin causarle ofensa o perjuicio. De manera que la educación: Es la información con base científica que brinda la enfermera con finalidad de mejorar sus hábitos de salud de los usuarios. Por lo consiguiente la capacidad de escuchar: Es prestar la atención adecuada y no solo escuchar brindando así una debida atención cubriendo las expectativas del paciente.

Dimensión Técnico o Profesional:

Oportuno: Es cuando se realiza una actividad en un momento deseado; provocando que el usuario sienta confort. De manera que la seguridad: Es la atención que se ofrece al individuo por medio del personal de enfermería evitando existencia de peligros, amenazas o incertidumbres. Por esto el continuo: Es realizar distintas actividades continuando un orden conciso y sin paralización por parte del enfermero.

Dimensión Entorno o Ambiente:

Privacidad: Manteniéndose como reservado o confidencial; siendo la parte más profunda o interna de la vida de un individuo. Por esto la comodidad: Es sentirse cómodo o facilitar la estancia en un lugar o la realización de ciertas tareas. La atención brindada por el enfermero hace que sea para el usuario más satisfactorio. Terminando con la integralidad: Capacidad de dar solución a la mayoría de problemas de salud de los pacientes atendidos.

Escala de Medición: Medida en escala ordinal (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre).

Variable Dependiente: Satisfacción del usuario.

Definición Conceptual: Lo define la acción de sentirse ampliamente contento; lo cual no es solo cuestión ganar dinero, sino que el cliente o usuario este satisfecho (Drucker).

Definición Operacional: Se realizó mediante una encuesta de SERVQUAL y dentro de las dimensiones tenemos:

La fiabilidad: Considerada como la habilidad para realizar con buen funcionamiento un servicio de manera fiable. Asimismo, la Capacidad de respuesta: Es la disponibilidad de atender mediante la intercomunicación asertiva hacia los usuarios. Por consiguiente, la seguridad: Es la falta de confianza o peligro en alguien o en algo. De modo que la empatía: Tener la capacidad de intuir lo que sienten las personas; es decir entenderlo y atender sus necesidades adecuadamente y por tanto los Aspectos tangibles: Corresponden al aspecto de las infraestructuras físicas, materiales y equipos de comunicación, confort del paciente y personal.

Indicadores:

Tenemos a los siguientes indicadores según cada dimensión:

En la dimensión fiabilidad tenemos a los indicadores: explicación clara, paciente comprende la condición de su salud y la Comunicación asertiva. Asimismo, en la dimensión capacidad de respuesta tiene como indicador: Identificación oportuna del usuario, atención rápida ante los signos de alarma y la enfermera brinda cuidado en un tiempo determinado. Por consiguiente, la dimensión seguridad tiene como indicador: reconocimiento correcto del paciente, destrezas y Capacidades, respeto a la privacidad del paciente y examen físico. De modo la dimensión de empatía tiene como indicador: Trato amable, paciencia y respeto, disposición al brindar la atención al paciente, respetando creencias y costumbres al contestar las incógnitas y apoya a resolver problemas. Por tanto, la dimensión de aspectos tangibles tiene como indicador: Ambiente cómodo y limpio así mismo equipo y vestimenta adecuada.

Escala de Medición: Medida en escala ordinal (satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho).

3.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Población: Fue conformado por usuarios que acudieron al hospital II-E Florencia de Mora ya que no fue posible seleccionar en una determinada área por motivo de contingencia por pandemia covid19 realizándose a todas las personas que se atendieron en dicho hospital ya mencionado.

Criterios de inclusión

Para optar a formar parte de la investigación los usuarios cumplieron ciertos criterios o características con base al tema de investigación:

- Usuarios que se atiendan en el hospital II-E Florencia de Mora
- Personas con buen estado cognitivo y emocional
- Personas que tengan la mayoría de edad.
- Personas con disponibilidad para contribuir en esta investigación

Criterios de exclusión

- Personas que no se atiendan en el hospital II-E Florencia de Mora
- Personas que no tengan un buen estado cognitivo ni emocional
- Persona que sean menores de 18 años
- Personas que no tengan la disponibilidad de participar en el estudio de investigación.

Muestra:

Se Aplicó la fórmula para una población infinita o desconocida mediante el SPSS teniendo como resultado una muestra de 168 usuarios.

$$\begin{aligned} n: \text{Tamaño de la población} & \quad n = \frac{Z^2 pq}{e^2} \\ Z: \text{ Nivel de confianza 93\% (1.81)} & \\ p: \text{ Proporción= 0.05} & \quad n = \frac{1.81^2(0.5)(0.05)}{(0.07)^2} \\ q: \text{ Proporción en decimal=0.05} & \\ e: \text{ Margen de error=0.07} & \quad n = \frac{(3.2761)(0.25)}{0.0049} \\ & \quad n = \frac{0.819025}{0.0049} \\ & \quad n = 168 \end{aligned}$$

Muestreo:

La técnica de muestreo que se utilizó fue probabilístico simple y aleatorio porque todas las personas que conforman una población tuvieron la oportunidad de ser elegidos para el estudio y seleccionados al azar refiere Otzen et al. (32).

Unidad de Análisis:

Cada usuario que acudió atenderse en el hospital II-E Florencia de Mora considerando los criterios de exclusión e inclusión.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**Técnica:**

La presente investigación se realizó mediante una encuesta la cual fue aplicada para obtener información sobre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022 mediante la recolección de la información de los usuarios según su percepción de cada uno.

Instrumento:

Como instrumento de estudio de esta variable calidad de atención de enfermería se aplicó un cuestionario de escala de Likert basado según sus tres dimensiones de Donabedian estando estructurada por 26 ítems de preguntas que definirá esta variable.

La variable satisfacción del usuario se aplicó como instrumento de estudio un cuestionario de la escala de SERVQUAL implantado por el MINSA (2011) basado en cinco dimensiones por Druker constando de 22 ítems de preguntas que definirá esta variable.

Validez del instrumento:

Se utilizó una encuesta para cada variable la cual estuvo previamente validada por autores en anteriores investigaciones (Gamarra P. y Torres S.) las cuales fueron modificadas por las autoras de la presente investigación. contando con el apoyo de tres jueces de expertos entre ellos un metodológico y dos especialistas los cuales tuvieron conocimiento de las variables y sus pertinentes dimensiones estando el instrumento bien

estructurado obteniéndose una excelente validez y siendo empleado en nuestra investigación. (ver anexo 3 al 8)

La variable calidad de atención de enfermería constó de 26 ítems compuesto por tres dimensiones: (escala de LIKERT)

- ✓ Técnico científico: (1 al 10)
- ✓ Funcional entorno: (11 al 16)
- ✓ Interpersonal humano: (17 al 26)

Variable satisfacción del usuario consto de 22 ítems compuesto por cinco dimensiones: (escala de SERVQUAL)

- ✓ Fiabilidad: (1 al 5)
- ✓ Capacidad de respuesta: (6 al 9)
- ✓ Seguridad: (10 al 13)
- ✓ Empatía: (14 al 18)
- ✓ Aspectos tangibles: (19 al 22)

Confiabilidad:

Se realizó la prueba piloto para obtener la confiabilidad de cada variable para ello se encuestó a 30 pacientes de forma aleatoria teniendo en cuenta los principios éticos; por ende, que tengan la disponibilidad de participar en la encuesta. Se utilizó programa de SPSS obteniendo para la variable calidad de atención el alfa de Cronbach de 0.936 y la variable satisfacción del usuario un alfa de Cronbach de 0.896; obteniendo un nivel de excelencia de confiabilidad. (ver anexo 9 y 10)

3.5 PROCEDIMIENTO

En este estudio de investigación se realizó una previa coordinación con el médico jefe del hospital II-E Florencia de Mora presentándose una solicitud pidiendo su consentimiento y la ejecución del instrumento con el fin de ser aceptada la autorización, se coordinó con la jefa del departamento de enfermería que nos facilitó la accesibilidad hacia los distintos servicios de atención al usuario, mediante el cual se aplicó una encuesta con la colaboración y disponibilidad de los usuarios y así considerando los criterios de exclusión e inclusión mencionados anteriormente, por lo tanto se les brindó información sobre el consentimiento informado dándoles a conocer que su identidad quedará en el anonimato siendo aplicada

después de ser atendidos por el personal de enfermería y finalmente, se les agradeció por su participación y el tiempo brindado de cada usuario.

3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Esta investigación se aplicó los instrumentos ya validados y con la confiabilidad verificada; ya con los datos ordinales obtenidos, se ejecutó el procesamiento de datos según cada variable; en la que se realizó la tabulación de toda la información recopilada en el programa IBM SPSS 26 según sean los resultados fueron interpretados y analizados mediante tablas y gráficos de dicha investigación estudiada; por la cual fueron analizados y explicados.

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

Se consideró los siguientes principios éticos de enfermería.

a) Autonomía:

Son los usuarios que acudieron al hospital II-E Florencia de Mora que participaron en el estudio de la investigación las cuales se les informó acerca de los beneficios y los objetivos que fueron favorables para mejorar su atención y por ende se respetó la decisión de cada usuario (33).

b) Beneficencia:

Mediante los resultados que se lograron obtener fueron de suma importancia para la institución (enfermera) como para cada uno de los usuarios del hospital II-E Florencia de Mora ya que permitió brindar un mejor servicio e interacción enfermera paciente (34).

c) No maleficencia:

Los resultados obtenidos fueron procesados con la finalidad de mejorar la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario preservando en el anonimato la información de los usuarios sin divulgar o hacer cosas malintencionadas que puedan perjudicar (35).

d) Justicia:

Los usuarios participaron libremente en la investigación siendo tratados con empatía, igualdad y respeto sin discriminación socioeconómica, raza o religión (36).

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,557**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	168	168
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,557**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	168	168

Nota: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: Se muestra que el valor de significancia es menor al 5% ($P=0.000$) indicando que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022. Además, se calculó el coeficiente de correlación obteniéndose como resultado 0.557 lo que quiere decir que la relación es positiva fuerte.

Tabla 2: Nivel de calidad de atención de enfermería del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022.

Nivel	Usuarios	%
Malo	0	0%
Regular	6	4%
Bueno	162	96%
Total	168	100%

Nota: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: Se observa que el 96% de los usuarios del hospital II-E Florencia de Mora se considera que la calidad es buena.

Tabla 3: Nivel de satisfacción de los usuarios del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022.

NIVEL	USUARIOS	%
BAJO	0	0%
MEDIO	6	4%
ALTO	162	96%
TOTAL	168	100%

Nota: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: Se aprecia que el 96% están altamente satisfechos los usuarios con la atención brindada por el personal de enfermería en el hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022.

HIPÓTESIS

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,557**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	168	168
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,557**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	168	168

Nota: Datos obtenidos de la muestra

H1: Existe relación entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022.

H0: No existe relación entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del usuario hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022.

Siendo el valor de sig. $0.000 < 0.05$. Por lo consiguiente se rechaza la hipótesis nula; es decir que la calidad de atención si se relaciona significativamente con la satisfacción.

V. DISCUSIÓN

Hoy en día la calidad de atención de enfermería se ha convertido en la parte fundamental para lograr la recuperación del paciente tanto física como mental comenzando por la interacción paciente enfermera que desde allí es donde el paciente comienza a medir la satisfacción ante la calidad de atención percibida. Teniendo en cuenta las bases teóricas propuestas en la presente investigación; describe que la calidad de atención de enfermería es brindar una atención holística salvaguardando la integridad del paciente; siendo esta unas de las tareas primordiales para el personal de enfermería brindar atención de calidad en la prestación de servicios en salud centrándose en las personas, familias y comunidades, con niveles adecuados de seguridad, efectividad y oportunidad ofreciendo servicios con una óptima organización y gestión en salud (37).

Teniendo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del Hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022. Se determinó que el valor de significancia es menor al 5% ($P=0.000$) indicando que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022. Además, se calculó el coeficiente de correlación obteniéndose como resultado 0.557 Spearman lo que quiere decir que la relación es positiva fuerte. Con un nivel de confiabilidad de calidad de atención de 93% y en satisfacción del usuario con un 89% lo que demuestra que es necesario lograr la satisfacción por medio de una adecuada calidad de atención. Coincidiendo con los resultados mencionados por Mori (2020), quien realizó un estudio sobre Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del centro de radioterapia, HACVP, ESSALUD 2020 en la cual se realizó la validación del instrumento en la cual fue de 78% para la variable calidad de atención y 89% para la variable de satisfacción del usuario obteniendo como resultado que el 92.31% refiere buena calidad y el 78.85 buena satisfacción teniendo relación significativa entre las variables y Chumpitaz (2019) realizó un estudio titulado Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018 quien obtuvo una correlación estadísticamente significativa ($p=0.000$) y la correlación resultó de nivel medio que tiende a alta. Llegando a concluir que se evidencia una correlación

asertiva entre las dos variables de la misma manera que la presente investigación lo demuestra. Por lo tanto, podemos afirmar que cuando a los usuarios se les brinda una adecuada atención de calidad por el personal de enfermería demuestran satisfacción; por ello es importante mencionar que la enfermera es quien se gana la confianza de los usuarios a través de su interacción paciente enfermera formando parte esencial de la recuperación de los usuarios. (38)

En relación a la calidad de atención de enfermería se obtuvo que el 96% de los usuarios del hospital II-E Florencia de Mora consideraron que la calidad es buena; la cual coincide con la investigación presentada por Llano et al. (Ecuador 2016), con una investigación titulada Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito concluyendo que los pacientes de dicha institución manifiestan una percepción excelente ante la calidad de atención por el personal de enfermería por otro lado los resultados descritos difieren con lo encontrado por Fariño et al. (2018) Guayaquil Ecuador, la cual realizó una investigación con el título de "satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud en la ciudad de Milagro teniendo como resultados que el 77% de los usuarios se encuentran satisfechos ante la infraestructura y distribución de materiales, el 81 % están satisfechos con la atención del personal que labora y el 80 % refiere que cumplen con sus expectativas por la cantidad de camillas; por ende se determinó que la percepción de los usuarios ante la calidad de atención es media. Así mismo afirmamos que la calidad de atención es la óptima prestación de servicios de salud la cual es continua, beneficiosa y confortadora en dicha institución. (39)

En cuanto a la satisfacción del usuario se obtuvo un 96 % lo que indica que los usuarios están altamente satisfechos con la atención brindada por el hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022; la cual coincide con los resultados obtenidos por Cano (2020) con la investigación titulada Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019, en la cual tuvieron como resultado que el 87.5% se sienten satisfechas y con los resultados de Ulloa et al. (2021 Bucaramanga Colombia) con la investigación titulada experiencia y satisfacción de la atención brindada por el estudiante de enfermería de la Universidad Industrial de Santander,

desde la percepción de los usuarios hospitalizados en una institución pública prestadora de servicios de salud los cuales tuvieron como resultado que el 92.3 % manifestaron sentirse satisfechos. Por otro lado, los resultados descritos difieren con Gálvez et al. (2019) con la investigación titulada Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2019 en la cual su resultado fue que el 78,3% manifiestan sentirse insatisfechos. Po ende la satisfacción del usuario es vital para el buen funcionamiento de una institución ya que depende mucho de cada usuario el cómo se siente al recibir los servicios de salud por tal motivo la enfermera sigue siendo considerada como pionera ante la atención del usuario porque depende mucho de ella el nombre de dicha institución. (40)

Continuando con los resultados respecto a los niveles de calidad de atención en la dimensión humano interpersonal y la satisfacción de los pacientes se encontró que que el valor de significancia es menor al 5% ($P=0.000$) lo que indica que existe relación entre la dimensión humano interpersonal y la satisfacción del usuario del hospital Florencia de Mora de Trujillo 2022. Además, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman obteniéndose como resultado 0.401 lo que quiere decir que la relación es positiva moderada.

En cuanto a la calidad de atención de enfermería la dimensión profesional o técnico y la satisfacción del usuario el valor de significancia fue menor al 5% ($P=0.000$) lo que indica que existe relación entre la dimensión profesional o técnico y la satisfacción del usuario calculándose el coeficiente de correlación teniendo como resultado 0.410 lo que quiere decir que la relación es positiva moderado. Coincidiendo con los resultados obtenidos por Tello (2021) con la investigación titulada Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 tuvo como resultado que el 46% nivel medio, 30% nivel alto y el 23.1% nivel bajo de satisfacción lo que indica hubo un índice alto sobre la satisfacción media en la cual sobresalió la dimensión profesional o técnica y de igual manera con los resultados de Borre et al. (Colombia 2017) con su estudio sobre La calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes

hospitalizados dentro de una institución sanitaria en la cual obtuvo un 78% con balance a medio.

Finalmente, con la dimensión ambiente o entorno el cual obtuvo como resultado que el valor de significancia es menor al 5% ($P=0.000$) lo que indica que existe relación entre la dimensión ambiente o entorno y la satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022. Además, se calculó el coeficiente de correlación obteniéndose como resultado 0.558 lo que quiere decir que la relación es positiva fuerte lo cual coincide con los resultados de Paredes (2020) con una investigación titulada Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañarís, 2019 donde tuvieron un resultado ante la confiabilidad del instrumento de 0.989 para la calidad de atención y 0,989 ante la satisfacción obteniendo una confiabilidad alta y que están correlacionadas significativamente las dimensiones siendo positiva fuerte.

Por los resultados expuestos de la presente investigación se afirma que la hipótesis propuesta es aceptada ya que hay una correlación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022.

Por consiguiente, los resultados obtenidos serán de gran ayuda para dicha institución que brinda atención en salud y servirán como antecedentes para futuras investigaciones lo cual contribuirá a mejorar la calidad de atención de enfermería y por ende la satisfacción del usuario logrando así el crecimiento de la profesión de enfermería ante la calidad de atención brindada la cual tiene como base la adecuada interacción con el paciente manteniendo una buena percepción del servicio por parte de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

Se llegó a concluir en la investigación lo siguiente:

1. Por lo que se refiere la calidad de atención de Enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022; determinando el coeficiente de correlación positiva fuerte y con un nivel de excelencia de confiabilidad.
2. Se determina que el 96% de los usuarios del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022 consideran que la calidad es buena.
3. Se determina que el 96% de los usuarios están altamente satisfechos con la atención brindada por el hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022.

VII. RECOMENDACION

1. Dar a conocer a las autoridades de este estudio del Hospital II-E Florencia de Mora sobre los resultados de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario para fortalecer en el personal de enfermería los sucesos beneficiosos de la atención tomando en cuenta la intervención de enfermera a paciente, logrando así una satisfacción; y mejorar las expectativas de los usuarios.
2. A los jefes de cada servicio de enfermería, realizar constantemente encuestas de calidad de atención del usuario, para tomar en cuenta las debilidades y fortalezas con la finalidad de mantener en óptimas condiciones todos los servicios de enfermería. Así mismo, los enfermeros continuarían prevaleciendo un mejor servicio de salud de manera holística.
3. Fomentar en cada servicio de dicha institución de salud la capacitación constante del personal de enfermería, para así seguir logrando y garantizando una buena satisfacción.

VIII.REFERENCIAS

- (1) Organización mundial de la salud. Servicios sanitarios de calidad [internet]. Agosto 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- (2) Calidad en enfermería y gestión de la clínica los condes [internet] disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>
- (3) Lenis V, Manrique A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. tesis [internet]. Septiembre 2015. disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972015000300009
- (4) Soto. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica [internet] vol.36 no.2 Lima jun./set. 2019 disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200020
- (5) Berrio H, Cano L, Franco J, Posada M. Factores que influyen en la calidad de la atención en salud de los usuarios en el hospital san Juan de Dios del Carmen de Viboral. [internet]. 2017 pag 2-3. Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2952/Factores%20Influyen%20Calidad%20Atenci%F3n.pdf?sequence=1>
- (6) Atención de enfermería [internet] revistas médicas Colombia disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve173/comodidad-atencion-enfermeria/>
- (7) Zavaleta E, García L. atención de enfermería [internet]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1
- (8) Enfermería [internet]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>

- (9) Borre Y, Vega Y. calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. [internet] vol.20 no.3 Concepción dic. 2014 disponible en https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008
- (10) Ulloa I, Valbuena L, Camargo F. experiencia y satisfacción de la atención brindada por el estudiante de enfermería de la Universidad Industrial de Santander, desde la percepción de los usuarios hospitalizados en una institución pública prestadora de servicios de salud". [internet]. Revista cuidarte. Colombia 2021 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359568729015>
- (11) Llano C, Hermida P. Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito. [Internet]. Quito-Ecuador, 2016. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6233>
- (12) Fariño J, Vera F, Cercado A, Velasco A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud en la ciudad de Milagro. [Internet]. Guayaquil-Ecuador 2018. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
- (13) Guadalupe. nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. [internet]. Ecuador-2019. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5109>
- (14) Paredes. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañarís. [internet]. Perú 2019 disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72043/Paredes_LCDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (15) Tello. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud [internet] tesis. Lima 2021. Disponible

- en:https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- (16) Cano. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote.[internet].tesis.2019.Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52981/Cano_HCA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (17) Gálvez N, Villanada M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019.[internet]sequence.tesis.repositorio.2019.Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4306/galvez%20clemente%20villanada%20marin%20da%20espec%20enfermeria%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (18) Chumpitaz. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada. [internet]Lima–Perú.2019 tesis postgrado. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (19) Mori. Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del centro de radioterapia HACVP ESSALUD. [internet]. tesis pregrado. 2020.Trujillo. disponible en: ["https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48156/Mori_RJJ-SD.pdf?sequence=1:&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48156/Mori_RJJ-SD.pdf?sequence=1:&isAllowed=y)
- (20) Ruelas, Enrique; Zurita, Beatriz. Nuevos horizontes de la calidad de la atención de la salud. [internet]Salud Pública. México, vol. 35. núm. 3. mayo-junio. 1993. México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635301.pdf>
- (21) Deming. Calidad reproductividad y competitividad la salida de la crisis.[internet].1989.disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

- (22) Villar. Los conceptos de la calidad en salud. [internet]. Ministerio de Salud Pública (MINSAP) disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2011/ifd1111l.pdf>
- (23) Perea. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital. [internet] LIMA PERÚ. 2018. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (24) <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
- (25) Mira J, Vitaller J, Aranaz J, Herrero J, Buil J. La satisfacción del paciente. [internet]. Pág. 95 España 1992 Disponible en https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf
- (26) Duque O, Edison J. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. [internet] vol. 15. núm. 25 enero-junio, 2005.pp. 64- 80. Colombia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- (27) Trece, sesión. Metodología de la investigación I. [internet] 2016. Disponible en: <https://ceauniversidad.com/wp-content/uploads/2021/10/3513.pdf>
- (28) Vásquez. Tipos de estudio y métodos de investigación. vol. 20. [internet] 2005. Disponible en : <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>
- (29) Rus. Investigación correlacional. Economipedia [internet] 2020. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- (30) Artículo Open Access. Castro. Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos. "Rev. Med. Clin. Condes - 2019. vol. 30, no 1, p. 50-65. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300045>
- (31) Arteaga. Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades. Testsiteforme [internet] 2020. Disponible en: <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>

- (32) Otzen T, Manterola C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232. Universidad de La Frontera Temuco Chile 2017. Recuperado en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- (33) Federación de ataxias de España. [internet]. artículo II Junio 2019. _Disponible en <https://fedaes.org/cuales-son-las-diferencias-entre-independencia-y-autonomia/>
- (34) Castillo J. Principios éticos en enfermería. [internet]. Septiembre 2016. Disponible en <https://prezi.com/sybdkgb47rl6/principios-eticos-en-enfermeria/>
- (35) Ara J. enciclopedia de Bioderecho y bioética. [internet]. Disponible en <https://enciclopedia-bioderecho.com/voces/231>
- (36) Cortes, Justicia, transparencia y respeto. [internet] Barcelona 2016. Disponible en <https://www.bitacoraenfermera.org/justicia-trasparencia-y-respeto/>
- (37) Mejorar la calidad de atención en la prestación de servicios de salud. [internet]. Septiembre 2021. Organización panamericana de salud. Disponible en <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- (38) Lizana. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del instituto nacional de enfermedades neoplásicas. [internet]. Tesis. Lima 2019. Disponible en https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- (39) Gonzales. Calidad de la atención. [internet] disponible en <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>
- (40) Satisfacción del cliente. [internet]. Question pro. Disponible en <https://www.questionpro.com/es/satisfaccion-al-cliente.html>

ANEXOS

Anexo 01

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA	Para este autor, aplicar los avances tecnológicos y la ciencia médica, ampliará sus beneficios a la salud sin intensificar los peligros, definiendo así la calidad de atención. Conseguir un balance adecuado ante los riesgos y beneficios siendo la expectativa de la atención. Ruelas (20).	Se utilizará un Cuestionario de calidad de atención basado en la Teoría de Donabedian en tres dimensiones. Mediante la escala de Likert.	Dimensión humana o interpersonal Dimensión técnica o profesional Dimensión entorno o ambiente	Amabilidad Respeto Educación Capacidad de escuchar Oportuno Seguridad Continuo Privacidad Comodidad Integralidad	Ordinal (Nunca, casi nunca, A veces, casi siempre y Siempre).
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Define la acción de sentirse ampliamente contento; lo cual no es solo cuestión ganar dinero, sino que el cliente o usuario este satisfecho. Drucker (26).	Se realizará mediante una encuesta de SERVQUAL teniendo en cuenta las dimensiones de Drucker.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Explicación clara. Paciente comprende la condición de su salud. Comunicación asertiva. Identificación oportuna del usuario. Atención rápida ante los signos de alarma. Enfermera brinda cuidado en un tiempo determinado Reconocimiento correcto del paciente Destrezas y capacidades. Respeto a la privacidad del paciente. Trato amable, paciencia y respeto, disposición al brindar la atención al paciente, respetando creencias y costumbres al contestar las incógnitas y apoya a resolver problemas. Ambiente cómodo y limpio. Equipo y vestimenta adecuada.	Ordinal (nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho)

Anexo 02
INSTRUMENTO 01
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA BASADO EN LA TEORÍA DE DONABEDIAN

Modificado por: Liliana, Ruiz

Rosita, Vicuña (2022)

Título de la investigación: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022”.

Introducción: Estimado usuario(a); siendo el objetivo de esta investigación determinar la calidad de atención de enfermería en el Hospital II- E Florencia de Mora; según el criterio personal como haya sido atendido cada usuario respecto a la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, solicitando su participación de forma voluntaria, confidencial y anónima. Agradeciendo su colaboración y disponibilidad.

A continuación, se le presenta unas preguntas; en la que cada respuesta será marcada con una (x), marcada según cada criterio:

5 =SIEMPRE: Cuando esas actividades lo observan siempre Para satisfacer sus necesidades.

4= CASI SIEMPRE: cuando las actividades se observan seguidas

3 = A VECES: Cuando esas actividades lo observan Frecuentemente

2= CASI NUNCA: Cuando las actividades se realizan algunas veces

1 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad

DATOS GENERALES:

Sexo: F M

Edad:

DIMENSIÓN / ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. HUMANO- INTERPERSONAL					
1. El personal de enfermería que lo atendió le inspiró confianza.					
2. El personal de enfermería mostró amabilidad durante la atención en el hospital.					

3. El personal de enfermería se identifica por su nombre al momento de su atención.					
4. El personal de enfermería utilizó un lenguaje respetuoso al momento de brindarle la atención en el hospital.					
5. El personal de enfermería lo atendió adecuadamente.					
6. El personal de enfermería le dedicó el tiempo necesario durante su atención.					
7. El personal de enfermería muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.					
8. El personal de enfermería le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
9. El personal de enfermería usa palabras sencillas para comunicarse					
10. Comprendió la explicación que le brindo el personal de enfermería sobre los procedimientos que le realizarán.					
2. PROFESIONAL O TÉCNICO	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
11. El personal de enfermería resolvió sus dudas e inquietudes durante su atención en el hospital.					
12. La atención recibida por el personal de enfermería fue oportuno.					
13. La atención de enfermería se realizó en horario programado en el hospital.					
14. El personal de enfermería utilizó equipo de bioseguridad.					
15. El personal de enfermería demostró conocimiento y habilidad en cada procedimiento o indicación realizada.					
16. El personal de enfermería brindó atención continua y en orden.					
3. Ambiente o Entorno	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

17. Se respeta la privacidad del paciente al ser atendido por el personal de enfermería					
18. Ha podido hablar a solas sobre su situación, estado de salud, tratamiento o procedimiento con el personal de enfermería					
19. El personal de enfermería respeta la programación y el orden de llegada del paciente.					
20. El ambiente donde fue atendido por el personal de enfermería cumple con sus expectativas					
21. La presentación personal del personal de enfermería del hospital es adecuada.					
22. El ambiente donde es atendido por el personal de enfermería se encuentra limpio y ordenado.					
23. El ambiente donde es atendido por el personal de enfermería tiene iluminación adecuada.					
24. El ambiente donde le atendió el personal de enfermería se encuentra adecuadamente ventilado.					
25. El área de espera para la atención del personal de enfermería esta acondicionado adecuadamente.					
26. El personal de enfermería tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos.					

Anexo 03

INSTRUMENTO 02
CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Modificado por: Liliana, Ruiz

Rosita, Vicuña (2022)

Introducción: Estimado usuario(a); siendo el objetivo de esta investigación identificar la satisfacción del usuario en el Hospital II- E Florencia de Mora; según el criterio personal como haya sido la satisfacción de cada usuario respecto a la atención recibida por el personal de enfermería, solicitando su participación de forma voluntaria, confidencial y anónima. Agradeciendo su colaboración y disponibilidad.

A continuación, se le presenta unas preguntas; en la que cada respuesta será marcada con una (x), marcada según cada criterio:

3 = SATISFECHO: Cuando logra la satisfacción.

2= POCO SATISFECHO: Cuando la satisfacción está en proceso.

1= NADA SATSIFECHO: Cuando no logran la satisfacción.

Sexo: F M

EDAD:

DIMENSION FIABILIDAD	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO
1. ¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los medicamentos beneficios y efectos adversos?			
2. ¿Existió una comunicación adecuada durante su atención con la enfermera?			
3. ¿La información por la enfermera fue clara?			

4. ¿Logro obtener la información esperada por la enfermero?			
5. ¿La enfermera pregunto el motivo de su atención?			
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO
6. ¿El proceso para su atención fue adecuada?			
7. ¿Se priorizo su atención por el personal de enfermería según su condición de salud?			
8. ¿El tiempo que usted espero para ser atendido por la enfermera fue el adecuado?			
9. ¿La enfermera realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza?			
DIMENSION SEGURIDAD	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO
10. ¿La enfermera lo llamo por su nombre?			
11. ¿La enfermera le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			
12. ¿La enfermera se preocupa en agilizar su atención?			
13. ¿Durante su atención la enfermera mostro actitud positiva?			
DIMENSION EMPATIA	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO
14. ¿Cuándo ingreso la enfermera lo saludo?			

15. ¿La enfermera lo atendió sin hacer diferencias con otros pacientes?			
16. ¿El trato del personal de enfermería se realizó con paciencia?			
17. ¿El personal de enfermería sabe escuchar?			
18. ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su atención?			
DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO
19. ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?			
20. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?			
21. ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con los materiales necesarios para su atención?			
22. ¿Los carteles, letreros o afiches de la Institución son visibles para orientar a su atención?			

ANEXO 04

JUCIO DE EXPERTOS "CALIDAD DE ATENCIÓN" PRIMER JUEZ



19	El personal de enfermería respeta la programación y el orden de llegada del paciente.	/		/		-	
20	El ambiente donde fue atendido por el personal de enfermería cumple con sus expectativas	/		/		/	
21	La presentación personal del personal de enfermería del hospital es excelente.	/		/		/	
22	El ambiente donde es atendido por el personal de enfermería se encuentra limpio y ordenado	/		/		/	
23	El ambiente donde es atendido por el personal de enfermería tiene iluminación adecuada	/		/		/	
24	El ambiente donde le atendió el personal de enfermería se encuentra adecuadamente ventilado	/		/		/	
25	El área de espera para la atención del personal de enfermería esta acondicionado adecuadamente.	/		/		/	
26	El personal de enfermería tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Fauces Ayala, Balvina

DNI: 77890115

Especialidad del validador: Emergencia - Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Trujillo 23 de febrero del 2022

MG BALVINA PAREDES AYALA
 JEFE DEPARTAMENTO ENFERMERIA
 RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD
 HOSPITAL BASE "VICTOR LAZARTE SCHREIBER"

Firma del Experto Informante.

ANEXO 05

JUCIO DE EXPERTOS "CALIDAD DE ATENCIÓN" SEGUNDO JUEZ



19	El personal de enfermería respeta la programación y el orden de llegada del paciente.	/	/	/		
20	El ambiente donde fue atendido por el personal de enfermería cumple con sus expectativas	/	/	/		
21	La presentación personal del personal de enfermería del hospital es excelente.	/	/	/		
22	El ambiente donde es atendido por el personal de enfermería se encuentra limpio y ordenado	/	/	/		
23	El ambiente donde es atendido por el personal de enfermería tiene iluminación adecuada	/	/	/		
24	El ambiente donde le atendió el personal de enfermería se encuentra adecuadamente ventilado	/	/	/		
25	El área de espera para la atención del personal de enfermería está acondicionado adecuadamente.	/	/	/		
26	El personal de enfermería tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Ana Justino Saenz

DNI: 17903296

Especialidad del validador: Si en Salud de Niño y Adolescente

Trujillo 23 de febrero del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lic. Ana Justino Saenz
 C.E.P. 03411557 6556

Firma del Experto Informante.

ANEXO 06

JUCIO DE EXPERTOS "CALIDAD DE ATENCIÓN" TERCER JUEZ



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Baca Sánchez Mariela Patricia DNI: 18151127

Especialidad del validador: Mg. Gestión en los Servicios de Salud.

Trujillo 23 de febrero del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

M. Baca

Firma del Experto Informante.

Mg. Mariela P. Baca Sánchez
ENF. JEFE ASISTENCIAL CIRUGIA
CEP. 29276

ANEXO 07

JUCIO DE EXPERTOS "SATISFACCIÓN DEL USUARIO" PRIMER JUEZ



21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	/	/	/	/	/
22	¿Los carteles, letreros o afiches de la Institución son visibles para orientar a su atención?	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Paredes Ayala Balvina

DNI: 27890115

Especialidad del validador: Emergencia - Gestión Pública

¹Perfinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Miércoles 23 de febrero del 2022

MG BALVINA PAREDES AYALA
 JEFE DEPARTAMENTO ENFERMERIA
 RED ASISTENCIAL LA UNIDAD
 HOSPITAL BASE "SECTOR LAZARTE ECHIGARAY"
 HCS Salud

Firma del Experto Informante.

ANEXO 08

JUCIO DE EXPERTOS "SATISFACCIÓN DEL USUARIO" SEGUNDO JUEZ



21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	/	/	/		
22	¿Los carteles, letreros o afiches de la Institución son visibles para orientar a su atención?	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ana Justina Saenz

DNI: 17903296

Especialidad del validador: Jue. Salud del Niño y Adolescente

Miércoles 23 de febrero del 2022

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lic. Ana Justina Saenz
C.E.P. 034 C.E.P. 6555

Firma del Experto Informante.

ANEXO 09

JUCIO DE EXPERTOS "SATISFACCIÓN DEL USUARIO" TERCER JUEZ

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Baca Sánchez Mariela Patricia DNI: 18151127

Especialidad del validador: Mg. Gestión en los Servicios de Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Miércoles 23 de febrero del 2022

M. Baca

Firma del Experto Informante.

Mg. Mariela Q. Baca Sánchez
ENF. JEFE ASISTENCIAL CIRUGIA
CEP. 29278

Anexo 10

CUADRO DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

ENCUESTADOS	DIMENSION 1										DIMENSION 2						DIMENSION 3						SUMA						
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22		ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26		
1	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4	4	4	1	3	98		
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130		
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	128	
4	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	114	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	122	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	127	
7	3	3	5	4	3	3	1	5	5	5	3	3	5	5	4	3	5	3	1	3	3	3	2	2	3	5	90		
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	127		
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	121	
11	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	115	
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	120		
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	129	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	126	
15	3	3	2	4	3	1	1	4	2	2	2	3	3	5	4	3	5	2	3	4	4	5	4	2	2	4	4	80	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	129
17	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	126		
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	128		
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	3	5	119		
20	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	125		
21	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	125		
22	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	123		
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	116		
24	5	5	5	5	4	4	2	5	3	2	4	3	4	5	5	3	5	2	5	3	5	5	4	3	4	4	105		
25	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	115		
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	104		
27	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	111		
28	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109		
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	5	2	2	4	5	5	4	4	4	4	4	112		
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130		
	0.422	0.312	0.446	0.343	0.329	0.916	1.396	0.227	0.632	0.622	0.756	0.449	0.573	0.09	0.289	0.632	0.329	0.979	1.062	0.499	0.227	0.246	0.64	1.099	1.156	0.382			

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	26

En los cuadros, se observa que el cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach de la variable calidad de atención resultó 0.936, indicando que el instrumento tiene un nivel excelente de confiabilidad para ser aplicado en la muestra investigada.

Anexo 11

CUADRO DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CALCULO DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO																						
	DIMENSION 1					DIMENSION 2				DIMENSION 3				DIMENSION 4				DIMENSION 5				
ENCUESTADOS	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
7	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
11	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
15	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	3	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	45
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	63
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	63
19	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	61
20	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	62
21	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	61
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	63
23	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	60
24	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	57
25	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	63
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	62
28	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	55
29	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	43
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	64
	0.2767	0.2622	0.0622	0.2056	0.09	0.09	0.2989	0.3822	0.09	0.2267	0.2267	0.0322	0.2056	0.09	0.09	0.1156	0.1567	0.1389	0.1956	0.3433	0.1389	0.24556

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

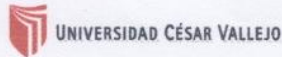
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	22

En los cuadros, se observa que el cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach de la variable satisfacción del usuario resulto 0.896, indicando que el instrumento tiene un nivel excelente de confiabilidad para ser aplicado en la muestra investigada.

Anexo 12

CARTA DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

No.	
Fec:	20.03.22
Hora:	9:15
Firma:	

Trujillo, 19 de febrero de 2022

CARTA N.º -2022/UCV-Trujillo /DG

Señor(a)
Dr. Angela Verónica Sito Guerra
Directora
Hospital II-E Florencia de Mora
Trujillo -

Asunto: Autorizar la toma de encuestas para la ejecución del Proyecto de Investigación de Enfermería

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que las Bach. Rosa Lilliana Ruiz Misericordia y Rosita Isaura Vicuña Valencia del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Enfermería, pueda ejecutar su investigación titulada: "**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Mg. Lic. Leydi S. Fajardo Vizquerria
Coordinadora de Titulación

cc: Archivo PTUN.

Anexo 13

CARTA DE RESPUESTA DEL PERMISO A LA INSTITUCIÓN



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
EsSalud

Red Asistencial
La Libertad

Hospital II-E
Florenxia de Mora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

OFICIO N° 004 –CAPAC-SMQ-HII-E-FM-RALL-ESSALUD-2022

Florenxia de Mora, 21 de Marzo del 2022

Señora:

Mg. Lic. LEYDI S. FAJARDO VIZQUERRA

Coordinadora de Titulación

Universidad César Vallejo

Presente.-

Asunto : AUTORIZACION PARA EJECUTAR PROYECTO DE INVESTIGACION EN EL HOSPITAL II-E FLORENCIA DE MORA

Referencia : Documento recepcionado con fecha 20.Mar.2022

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo, en atención al documento de la referencia, le comunico que se AUTORIZA a la Bach. Ruiz Misericordia Rosa Liliana y a la Bach. Vicuña Valencia Rosita Isaura, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, para ejecutar su investigación titulada "Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Usuario del Hospital II-E Florenxia de Mora Trujillo 2022".

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,


Dra. Angélica Verónica Site Guerra
Directora
Hospital II Florenxia de Mora
Red Asistencial La Libertad
EsSalud

NIT	1794	2022	667
-----	------	------	-----

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... con
DNI....., acepto de forma voluntaria
participar de la investigación “Calidad de atención de enfermería y
satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo
2022”.

Asimismo, siendo informada(o) plenamente sobre el tema de trabajo de
investigación; los datos obtenidos quedarán en el anonimato y serán
utilizados únicamente por el investigador con fines de este estudio.

Trujillo.....de.....de 2022.

Firma del participante

Anexo 15

Tabla 4: Relación entre la dimensión humano interpersonal y satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022

			Satisfacción del usuario	Humano interpersonal
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	,401**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	168	168
	Humano interpersonal	Coeficiente de correlación	,401**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	168	168

Nota: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: Se observa que el valor de significancia es menor al 5% ($P=0.000$) lo que indica que existe relación entre la dimensión humano interpersonal y la satisfacción del usuario del hospital Florencia de Mora de Trujillo 2022. Además, se calculó el coeficiente de correlación obteniéndose como resultado 0.401 lo que quiere decir que la relación es positiva moderada.

Anexo 16

Tabla 5: Relación entre la dimensión profesional o técnico y satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de mora Trujillo-2022

		Profesional o técnico	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Profesional o técnico	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,410**	
		N	168	
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,410**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	168	168

Nota: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: Se observa que el valor de significancia es menor al 5% ($P=0.000$) lo que indica que existe relación entre la dimensión profesional o técnico y la satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022. Además, se calculó el coeficiente de correlación obteniéndose como resultado 0.410 lo que quiere decir que la relación es positiva moderado.

Anexo 17

Tabla 6: Relación entre la dimensión ambiente o entorno y satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022

		Satisfacción del usuario	Ambiente o entorno	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,558**	
		N	168	
	Ambiente o entorno	Coeficiente de correlación	,558**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	168	168

Nota: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: Se observa que el valor de significancia es menor al 5% ($P=0.000$) lo que indica que existe relación entre la dimensión ambiente o entorno y la satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022. Además, se calculó el coeficiente de correlación obteniéndose como resultado 0.558 lo que quiere decir que la relación es positiva fuerte.

Anexo 19

FOTOS













UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARIA ISABEL ÑIQUE MIRANDA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL II-E FLORENCIA DE MORA TRUJILLO 2022", cuyos autores son VICUÑA VALENCIA ROSITA ISAURA, RUIZ MISERICORDIA ROSA LILIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 05 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARIA ISABEL ÑIQUE MIRANDA DNI: 18186855 ORCID: 0000-0001-6456-5412	Firmado electrónicamente por: MNIQUEM el 05-12- 2022 18:32:44

Código documento Trilce: TRI - 0474518